

IMPLEMENTASI AUDIT OPERASIONAL PENJUALAN PADA
PT. TUNGGAL DJAJA INDAH DI WARU SIDOARJO

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

DAVID YORDANUS TANDIAN

12126008

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2016



IMPLEMENTASI AUDIT OPERASIONAL PENJUALAN PADA
PT. TUNGGAL DJAJA INDAH DI WARU SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh:

DAVID YORDANUS TANDIAN

12126008

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2016



TANDA PERSetujuan UJIAN SKRIPSI

Nama : David Yordanus Tandian
NPM : 12126008
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Implementasi Audit Operasional Penjualan Pada
PT. Tunggal Djaja Indah Di Waru – Sidoarjo

Pembimbing,

Tanggal : 26/07/2016



(Dr. Wahyudiono, M.M)

Mengetahui : Ketua

Program Studi
Tanggal : 26/07/2016



(Dra. Jeanne Asteria, MSL, Ak.)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh David Yordanus Tandian dengan NPM 12126008

Telah diuji pada tanggal 18 July 2016

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji

(Dra. Jenne Asteria, MSI, Ak.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Dra. Maria Widyastuti, MM.)

Ketua Program Studi,

(Da. Jeanne Asteria, MSI, Ak.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPS

Judul Skripsi Implementasi Audit Operasional Pada PT. Tunggal Djaja Indah Di
Waru - Sidoarjo

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Dharma Cendika

Jurusan Akuntansi

Pada Hari Senin, Tanggal 18 July 2016

Disusun oleh:

Nama : David Yordanus Tandian

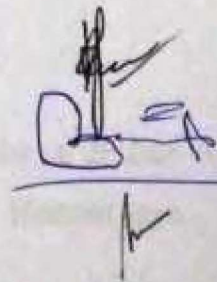
NPM : 12126008

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji:

1. **Dra. Jeanne Asteria, MSIAk.**
2. **Dr. Wahyudiono, M.M**
3. **Nia Yuniarsih, SE, MSA.**



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : David Yordanus Tandian
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Akuntansi
Alamat asli : Jl. Ploso Timur 6/57G, Surabaya
No Identitas (KTP) : 3578262307900001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Implementasi Audit Operasional Pada PT. Tunggal Djaja Indah Di Waru
Sidoarjo

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaedah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 26 July 2016

Hormat saya,

David Yordanus Tandian





ABSTRAK

Oleh:

DAYID YORDANUS TANDIAN

Penjualan merupakan kegiatan yang menjadi "Ujung Tombak" perusahaan dalam mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mendapatkan suatu keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari pengendalian yang baik dari segala kegiatan yang ada didalam maupun diluar perusahaan. Efektif dan efisien dapat dilakukan pada aktivitas operasional perusahaan, sehingga operasional perusahaan dapat dilakukan dengan optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Untuk itu diperlukan adanya audit operasional didalam perusahaan yang bertujuan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan khususnya pada bagian penjualan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran audit operasional didalam perusahaan dan kegiatan penjualan di perusahaan PT. Tunggal Djaja Indah.

Penelitian ini menggunakan dua variabel (X) yaitu variabel audit operasional (X₁) dan penjualan (X₂) dengan variabel (Y) yaitu efektivitas. Penelitian ini menggunakan *checklist* yang berhubungan dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) audit operasional dan penjualan dengan melakukan arnatan sebanyak 30 arnatan untuk *checklist* penjualan dan 1 arnatan untuk *checklist* audit operasional.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Audit operasional maupun kegiatan penjualan yang dilaksanakan oleh PT. Tunggal Djaja Indah telah sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) yang ada di perusahaan dan **sangat berperan** dalam peningkatan efektivitas penjualan.

Kata Kunci : Audit Operasional, Penjualan, Efektivitas, SOP (*Standart Operational Procedure*)

ABSTRACT

By:

DAYID YORDANUS TANDIAN

Sales become part of corporate activity that has much support. Success corporate are supported also by it's good internal control. Effectivity and efficiency became the most important things at operational scope in order to reach the goal. Therefore, operational audit are needed in a corporate to evaluate any operational activity, especially at sales departement. Research on operational audit aims to analyze implementation of operational audit on sales departement at PT Tunggal Djaja Indah.

The research are using two X variable and one Y variable, they are Operational Audit (X1), sales (X2) and Effectivity (Y). It is also using SOP Checklist of sales activity and operational audit which is contains 30 times sales activity observation and once operational audit.

As the result of research, it can be described that operational audit of sales departement at PT Tunggal Djaja Indah has already according to SOP (Standart Operating Procedure). It is very useful to raise sales effectivity.

*Keywords : Operational Audit, Sales, Effectivity
Procedure)*

VI



ctivity, *SOP* (*Standart Operational*

dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **"Implementasi Audit Operasional Penjualan Pada PT. Tunggal Djaja Indah Di Waru - Sidoarjo"**. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Wahyudiono, **M.M.** selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Thu Dra. Maria Widyastuti, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Thu Dra. Jeanne Asteria, MSI,Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Bapak/Ibu selaku Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
5. Bapak/Ibu selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.



6. Bapak/Ibu selaku dosen penguji 2 (dua) yang juga banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi.
7. Silvia Chandra selaku teman kampus dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
8. Almarhum Bapak Budi Santoso selaku *Accounting Manager* dan Bapak Alvin Yong selaku *Assistant Accounting Manager* dari tempat bekerja penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Orang tua dan saudara-saudara penulis yang senantiasa membantu, memberi dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi.
10. Semua teman kantor, teman kampus dan teman OMK dari penulis yang memberikan dukungan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.



DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI..	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I—PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	5
1.3. TUJUAN PENELITIAN	5
1.4. MANFAAT PENELITIAN	6
1.5. RUANG LINGKUP PENELITIAN	6
BAB II—TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. LANDASAN TEORI	8
2.1.1. Literatur Buku	8
2.1.1.1. Audit	8
2.1.1.2. Audit Internal.	10
2.1.1.3. Audit Operasional..	13
2.1.1.4. Ruang Lingkup Audit Operasional..	17
2.1.1.5. Keterbatasan Audit Operasional..	22



2.1.1.6.	Tahap - tahap Audit Operasional	23
2.1.1.7.	Penjualan	27
2.1.1.8.	Implementasi Audit Operasional Penjualan	29
2.1.1.9.	<i>Standart Operational Procedure (SOP)</i>	31
2.2.	HASIL PENELITIAN TERDAHULU	33
2.2.1.	Jumal Penelitian	33
2.3.	RERANGKA PEMIKIRAN	36
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1.	OBYEKPENELITIAN	37
3.2.	PENDEKATAN PENELITIAN DAN SUMBER DATA	37
3.3.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	37
3.4.	TEKNIKANALISIS DATA	38
BAB IV HASIL PENELITIAN		40
4.1.	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	40
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.1.2.	Struktur Organisasi	41
4.1.3.	<i>Job Description</i>	42
4.1.4.	Sistern dan Prosedur Penjualan	48
4.1.5.	Pelaksanaan Audit Operasional atas Kegiatan Penjualan	51
4.2.	DESKRIPSI HASIL PENELITIAN	52
4.3.	PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	56
BAB V– PENUTUP		66
5.1.	KESIMPULAN	66
5.2.	SARAN	67
DAFTARPUSTAKA		69
LAMPIRAN		70-SELESAI



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan Audit Keuangan dengan Audit Operasional..	18-19
Tabel 2.2. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1. <i>Checklist</i> SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>) Penjualan	53
Tabel 4.2. <i>Checklist</i> SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>) Audit Operasional	.55
Tabel 4.3. Hasil <i>Checklist</i> SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>) Penjualan56
Tabel 4.4. Hasil <i>Checklist</i> SOP (<i>Standart Operational Procedure</i>) Audit Operasional	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Extended Audit View</i> = Operational Audit.....	19
Gambar 2.2. Perbedaan Tahap Audit Laporan Keuangan dengan Audit Operasional.	23
Gambar 2.3. Rerangka Berpikir	36
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Pabrik Cat Tunggal Djaja Indah	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATARBELAKANG

Mernasuki era perdagangan bebas, persaingan dunia usaha di Indonesia semakin bertambah ketat. Permasalahan yang timbul di Indonesia semakin bertambah banyak dalam menghadapi ekonominya yang terus menurun. Salah satu masalah yang semakin terlihat adalah bertambahnya jumlah pengangguran karena lapangan pekerjaan yang semakin terbatas. Terbatasnya lapangan pekerjaan ini disebabkan antara lain karena perusahaan-perusahaan yang ada kurang dapat bertahan menghadapi kenaikan harga dari faktor-faktor produksi dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Pembangunan ekonominya harus terus dilakukan dan mendapat perhatian utama karena mempunyai pengaruh yang besar dalam usaha mempertahankan stabilitas perekonomian Indonesia.

Salah satu sektor yang diharapkan oleh pemerintah untuk menopang kemajuan ekonominya adalah sektor perdagangan. Hal ini diperlukan dalam rangka membangun dan mempersiapkan diri menuju era perdagangan bebas dunia usaha. Keadaan ekonominya yang belum stabil membuat banyak perusahaan yang tidak dapat bertahan di era sekarang ini. Banyak yang berpendapat bahwa kegagalan tersebut disebabkan oleh keadaan ekonominya yang belum stabil, persaingan yang semakin ketat dan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Jika dilihat lebih dalam, sebenarnya sebagian besar kegagalan tersebut disebabkan perusahaan kurang mengetahui bagaimana cara untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain dan ditambah



lagi perusahaan tersebut tidak mengikuti perkembangan dunia perdagangan yang terjadi.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mendapatkan suatu keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari pengendalian yang baik dari segala kegiatan yang ada didalam maupun diluar perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus menghindari segala pemborosan dalam hal hal yang dapat membawa kerugian bagi perusahaan. Efektif dan efisien dapat dilakukan pada aktivitas operasional perusahaan, sehingga operasional perusahaan dapat dilakukan dengan optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Pengendalian operasional perusahaan sangat penting dalam menjalankan seluruh aktivitas perusahaan, untuk itu diperlukan juga kegiatan yang mengukur dan mengevaluasi kegiatan tersebut yaitu audit operasional. Audit operasional dalam arti umum adalah sebagai bagian dari fungsi pengendalian yang merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi segala kegiatan yang telah dilaksanakan didalam perusahaan. Audit yang dilakukan tidak cukup hanya audit keuangan saja yang menekankan pada penilaian yang sistematis dan obyektif serta berorientasi historis dengan tujuan untuk memperoleh keyakinan tentang ketelitian dan keandalan data keuangan serta harta atas kewajaran laporan keuangan yang diperiksa.

Pemimpin perusahaan juga memerlukan informasi yang menyangkut aktivitas operasional perusahaan untuk itu diperlukan juga kegiatan yang mengukur dan mengevaluasi kegiatan operasional tersebut yaitu audit



operasional perusahaan. Menurut Kumaat (2010:45) Audit operasional merupakan perluasan lingkup audit (*extended audit view*) yang berasal dari perluasan audit keuangan.

Kegiatan dalam perusahaan memang sangat penting untuk kemajuan dari perusahaan itu sendiri. Beberapa contoh sejumlah besar perusahaan mapan dengan *track record* puluhan tahun bahkan ratusan tahun dan berskala bisnis raksasa baik di Indonesia seperti PT Indorayon pulp & paper, Bank Suma, Bank Duta dan skala global seperti WorldCom, Enron Co, Lehman Brothers dapat jatuh atau ambruk bukan karena *out of date*, atau tereliminasi dari kancah persaingan pasar yang ketat ataupun dari guncangan ekonomi/moneter tetapi perusahaan –perusahaan ini digerogoti dari dalam atau dengan kata lain pengendalian internal perusahaannya tidak bagus.

Proses audit operasional adalah evaluasi atas pelaksanaan berbagai kegiatan operasional perusahaan dimana khususnya yang akan diteliti saat ini adalah mengenai aktivitas penjualan dalam perusahaan. Aktivitas penjualan didalam perusahaan sendiri terdiri dari rangkaian yang telah ditetapkan ini dinamakan *Standar Operational Procedure* (kegiatan yang telah ditetapkan oleh *management* perusahaan. Seluruh rangkaian kegiatan SOP) atau aturan-aturan dan kegiatan-kegiatan yang dibuat perusahaan dalam menjalankan perusahaan. *Standar Operational Procedure* (SOP) berlaku pada setiap perusahaan dan setiap kegiatan yang ada didalam perusahaan yang dimana *Standar Operational Procedure* (SOP) merupakan pedoman utama dalam menjalankan perusahaan. Untuk itu perusahaan perlu



mengukur sejauh mana *Standar Operational Procedure* (SOP) itu membantu perusahaan dalam setiap kegiatannya.

Pada prinsipnya audit operasional merupakan alat bantu teknis untuk manajemen dalam meningkatkan efektivitas dari proses kegiatan yang dilakukan. Disini penulis memilih kegiatan penjualan dengan alasan bahwa kegiatan penjualan menjadi salah satu kegiatan yang menciptakan pendapatan bagi perusahaan. Pengelolaan penjualan yang baik akan menyebabkan tercapainya sasaran penjualan dan akan mempengaruhi pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Jika pengelolaan penjualan tidak baik akan menyebabkan habisnya sumber daya perusahaan dan dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, audit operasional juga mengukur sejauh mana implementasi dari *Standar Operational Procedure* (SOP) pada perusahaan serta penerapannya di perusahaan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Tunggal Djaja Indah yaitu perusahaan yang bergerak di bidang industri kimia khususnya cat (*paint*) yang berada di Jalan Let Jend Suprpto, Waru –Sidoarjo (salah satu produknya yang terkenal di Indonesia adalah cat tembok dengan merk paragon) yang dimana perusahaan ini telah memiliki *Standar Operational Procedure* (SOP) penjualan dan audit internal. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan khususnya pihak manajemen dalam meningkatkan efektivitas penjualan. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "IMPLEMENTASI AUDIT OPERASIONAL PENJUALAN PADA PT. TUNGGAL DJAJA INDAH DI SIDOARJO".



1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, dapat diidentifikasi masalah sehubungan dengan penilaian implementasi audit operasional di bidang penjualan sebagai berikut:

1. Bagaimana *Standar Operational Procedure* (SOP) penjualan pada PT.Tunggal Djaja Indah.
2. Bagaimana *Standar Operational Procedure* (SOP) audit operasional pada PT.Tunggal Djaja Indah.
3. Bagaimana implementasi audit operasional penjualan pada PT.Tunggal Djaja Indah.
4. Bagaimana tingkat efektivitas penjualan pada PT. Tunggal Djaja Indah.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengkaji *Standar Operational Procedure* (SOP) penjualan pada PT.Tunggal Djaja Indah.
2. Mengkaji *Standar Operational Procedure* (SOP) audit operasional pada PT.Tunggal Djaja Indah.
3. Mengkaji implementasi audit operasional penjualan pada PT.Tunggal Djaja Indah.
4. Mengkaji efektivitas penjualan pada PT.Tunggal Djaja Indah.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis :

Bagi penulis, diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan ilmu dan pengembangan wawasan serta penerapan dan perbandingan antara teori yang telah didapat selama kuliah dengan praktek yang sebenarnya mengenai audit operasional dan *Standar Operational Procedure* (SOP) terhadap kegiatan penjualan dalam suatu perusahaan. Selain itu untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi di Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya.

2. Manfaat praktis:

Bagi perusahaan, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan atau masukan yang dapat membantu pihak perusahaan khususnya pihak manajemen perusahaan dalam menjalankan operasional di dalam perusahaan dan dapat memberikan gambaran tentang pentingnya implementasi audit operasional dalam menganalisis dan mengevaluasi pekerjaan aktivitas manajemen dan implementasi *Standar Operational Procedure* (SOP) untuk mencapai efektivitas dan tujuan dari perusahaan sendiri.

1.5. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi *Standar Operational Procedure* (SOP) audit operasional penjualan dan

implementasi *Standar Operational Procedure* (SOP) penjualan di PT.

Tunggal Djaja Indah, Surabaya.

2. Teknik yang digunakan didalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data (membuat *checklist*).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. LANDASAN TEORI

2.1.1.Literatur Buku

2.1.1.1. Audit

Menurut Sukrisno (2012:2) pengertian dari audit adalah "Suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen beserta catatan pembukuan dan bukti - bukti pendukungnya dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut".

Sedangkan menurut Mulyadi (2011:9) secara umum *auditing* adalah " Suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan".

Audit dalam arti luas bermakna evaluasi terhadap suatu organisasi, sistem, proses, atau produk. Audit dilaksanakan oleh pihak yang kompeten, objektif, dan tidak memihak, yang disebut dengan auditor. Tujuannya adalah untuk melakukan verifikasi bahwa subjek dari audit telah diselesaikan atau berjalan sesuai dengan standar, dan praktik yang telah disetujui dan diterima. Selain itu, untuk melakukan audit dengan



benar dan sesuai dengan standar, dan praktik yang telah disetujui dan diterima maka perlu dilakukan pengevaluasian terhadap suatu informasi untuk memastikan kebenaran akan informasi tersebut guna menunjang audit yang baik dan benar.

Beberapa karakteristik yang umumnya terdapat dalam definisi auditing, antara lain :

1. Suatu proses sistematis.

Auditing merupakan suatu proses sistematis, yaitu berupa rangkaian langkah dan prosedur yang logis, terencana, terorganisir dan bertujuan.

2. Untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif.

Proses sistematis tersebut bertujuan untuk memperoleh bukti yang mendasari pernyataan yang dibuat oleh individu atau badan usaha, serta untuk mengevaluasi tanpa memihak atau berprasangka terhadap bukti –bukti tersebut.

3. Pernyataan mengenai kegiatan dan kejadian ekonomi.

Yang dimaksud pernyataan mengenai kegiatan dan kejadian ekonomi adalah hasil proses akuntansi yang terdiri dari proses pengidentifikasian, pengukuran dan penyampaian informasi ekonomi.

4. Menetapkan tingkat kesesuaian.

Pengumpulan bukti mengenai pernyataan dan evaluasi terhadap hasil pengumpulan bukti tersebut dimaksudkan untuk menetapkan



tingkat kesesuaian pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan.

5. Kriteria yang ditetapkan.

Kriteria atau standar yang dipakai sebagai dasar untuk menilai pernyataan dapat berupa :

- a. Peraturan yang ditetapkan oleh badan *legislative*.
- b. Anggaran atau ukuran prestasi lain yang ditetapkan oleh manajemen.
- c. Prinsip akuntansi berterima umum.

6. Penyampaian hasil.

Penyampaian hasil dilakukan secara tertulis dalam bentuk laporan audit yang harus memuat informasi mengenai kesesuaian informasi yang diperiksa dengan kriteria yang ditetapkan.

2.1.1.2. Audit Internal

Menurut Kurniawan (2012:5) audit internal adalah " Aktivitas yang dilakukan didalam organisasi sebagai jasa kepada organisasi. Fungsi ini merupakan suatu bentuk pengendalian yang dijalankan melalui pengujian dan evaluasi kecukupan dan efektivitas pengendalian pengendalian lain.

Menurut Sukrisno (2012:204) audit internal adalah " Pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian *Internal Audit* perusahaan, terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen puncak yang telah ditentukan dan ketaatan



terhadap peraturan pemerintah dan ketentuan-ketentuan dari ikatan profesi yang berlaku. Peraturan pemerintah misalnya peraturan di bidang perpajakan, pasar modal, lingkungan hidup, perbankan, perindustrian, investasi, dan lain-lain.

Audit internal timbul karena audit eksternal yang dilakukan tidaklah memadai untuk melakukan pemeriksaan terhadap aspek-aspek operasional dalam organisasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu jenis audit yang mampu melakukan evaluasi atas kegiatan-kegiatan operasional seperti ini. Salah satu jenis audit seperti ini adalah audit internal.

Menurut Kumaat (2011:37) lingkup audit internal dapat ditinjau dari 2 sisi perspektif yang saling melengkapi, yaitu :

1. Perspektif Metodologi Kerja Audit yang terdiri dari 2 macam lingkup:
 - a. *Critical-Process Audit View* : Audit Kepatuhan (*Compliance Audit*) adalah audit yang bertujuan memberi gambaran mengenai efektivitas implementasi atau pelaksanaan sistem kerja (*business process*) yang berlaku dalam seluruh aktivitas korporasi.
 - b. *Critical-Object Audit View* : Audit Kepatuhan (*Substantive Audit*) adalah audit yang bertujuan memberi gambaran mengenai tingkat kebenaran/kewajaran (*validity*) atau seberapa besar kandungan resiko sebuah objek pemeriksaan (*audit object*). Dengan kata lain, audit kepatutan melihat objek audit

dalam pengertian yang lebih luas dari audit kepatuhan. Tidak sekedar berbasis proses saja tetapi juga berbagai perspektif *audit object*.

2. Perspektif Aktivitas Manajemen/Bisnis yang terdiri dari 3 macam lingkup:

- a. *Conservative Audit View* : Audit Keuangan (*Financial Audit*)
bertujuan menentukan apakah laporan keuangan secara keseluruhan telah disajikan sesuai kriteria kriteria tertentu. Audit ini dilakukan oleh *auditor* independen dengan tujuan menilai kewajaran laporan keuangan atas dasar kesesuaiannya dengan prinsip akuntansi berterima umum.
- b. *Extended Audit View* : Audit Operasi (*Operational Audit*)
merupakan perluasan lingkup audit karena memang berawal dari perluasan audit keuangan. Audit operasi pada hakikatnya bertujuan memberi gambaran yang lebih gamblang mengenai berbagai pelaksanaan, peristiwa, atau masalah aktual dibalik fakta yang ditunjukkan oleh angka-angka keuangan, seperti permasalahan di sekitar:
 1. Penjualan ke pelanggan (yang membentuk *sales receivables & revenues*).
 2. Pembelian dari pemasok (yang tercatat pada *trade payables* maupun *purchase expenses*).
 3. Berbagai aktivitas operasi yang menimbulkan biaya/beban (*expenses*) perusahaan.



- c. *Advanced Audit View* : Audit Manajemen (*Management Audit*) adalah tingkat lanjutan dari lingkup audit keuangan karena terkait dengan pengujian disekitar *strategic management*. Secara sederhana, audit manajemen pada hakikatnya merupakan pengujian pada tingkat keandalan *risk management* perusahaan, yang sarat dengan analisi berbasis resiko.

2.1.1.3. Audit Operasional

Menurut Sukrisno (2012:11) audit operasional merupakan suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis. Selain itu menurut Boyton, Johnson, and Kell (2001:991) *operational auditing is the systematic process of evaluating an organization's effectiveness, efficiency, and economy of operations under management's control and reporting to appropriate persons the results of the evaluation along with recommendations for improvements*. Bagian-bagian yang penting dari definisi diatas adalah sebagai berikut :

1. **Proses yang sistematis.** Seperti dalam audit laporan keuangan, audit operasional menyangkut serangkaian langkah atau prosedur yang logis, terstruktur, dan terorganisai. Aspek ini meliputi perencanaan yang baik, serta perolehan dan evaluasi secara objektif bukti yang berkaitan dengan aktivitas yang sedang diaudit.

2. **Mengevaluasi operasi organisasi.** Evaluasi atas operasi ini harus didasarkan pada beberapa kriteria yang ditetapkan dan disepakati. Dalam audit operasional, kriteria seringkali dinyatakan dalam bentuk standar kinerja yang ditetapkan oleh manajemen. Namun dalam beberapa kasus, standar itu mungkin ditetapkan oleh suatu badan pemerintah atau oleh industri. kriteria ini sering didefinisikan secara kurang jelas bila dibandingkan dengan kriteria yang digunakan dalam audit atas laporan keuangan. Audit operasional mengukur derajat kesesuaian antara kinerja aktual dan kriterianya.
3. **Efektivitas, efisiensi, dan kehematan operasi.** Tujuan utama dari audit operasional adalah membantu manajemen organisasi yang diaudit untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kehematan operasi. Jadi audit operasional tefokus pada masa depan. Hal ini sangat berlawanan dengan audit atas laporan keuangan, yang mempunyai fokus historis.
4. **Melaporkan kepada orang-orang yang tepat.** Penerima laporan audit operasional yang tepat adalah manajemen atau individu atau badan yang meminta audit. Kecuali jika audit diminta oleh pihak ketiga, pembagian laporan itu tetap berada dalam lingkungan entitas. Dalam sebagian besar kasus, dewan komisaris atau komite audit adalah pihak yang menerima salinan laporan audit operasional.

5. **Rekomendasi perbaikan.** Tidak seperti audit laporan keuangan, audit operasional tidak berakhir dengan menyajikan laporan mengenai temuan. Audit operasional juga mencakup pembuatan rekomendasi perbaikan. Pengembangan rekomendasi, sebenarnya merupakan salah satu aspek yang paling menantang dalam jenis audit ini.

Dari pengertian tersebut audit operasional mempunyai manfaat dan tujuannya. Menurut Widjaja (2012:52) manfaat audit operasional mencakup:

1. Kemampulabaan yang meningkat.
2. Alokasi sumber daya yang efisien.
3. Identifikasi masalah pada tahap awal.
4. Komunikasi yang lebih baik.

Serta tujuan utama dari audit operasional menurut Widjaja (2012:40) adalah:

1. Objek dari audit operasional adalah mengungkapkan kekurangan dan ketidakberesan dalam setiap unsur yang diuji oleh *auditor* operasional dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang dimungkinkan untuk memperoleh hasil yang terbaik dari operasi yang bersangkutan.
2. Untuk membantu manajemen mencapai administrasi operasi yang paling efisien.



3. Untuk menyusulkan kepada manajemen cara-cara dan alat-alat untuk mencapai tujuan apabila manajemen organisasi sendiri kurang pengetahuan tentang pengelolaan yang efisien.
4. Audit operasional bertujuan untuk mencapai efisiensi dari pengelolaan.
5. Untuk membantu manajemen, *auditor* operasional berhubungan dengan setiap fase dari aktivitas usaha yang dapat merupakan dasar pelayanan kepada manajemen.
6. Untuk membantu manajemen pada setiap tingkat dalam pelaksanaan yang efektif dan efisien dari tujuan dan tanggung jawab mereka.

Sedangkan menurut Kumaat (2011:45) tujuan dari audit operasional secara umum adalah :

1. Menggali berbagai akar masalah di balik kinerja bisnis yang tergambar dalam laporan keuangan, yang terkait dengan efektivitas dan efisiensi kinerja pengelolaan berbagai *object*.
2. Memastikan bahwa seluruh *asset* non keuangan menjadi *asset* yang produktif bagi bisnis perusahaan, yaitu memberi manfaat yang sepadan disbanding biaya atau resiko yang timbul.
3. Memastikan bahwa seluruh sistem (*business process*) berjalan dalam koridor standar (kualitas) yang ditetapkan dengan tingkat pengendalian internal (*internal control*) yang memadai.

Menurut Alvin & James (1994:437) ada tiga kategori audit operasional yaitu:



1. **Fungsional.** Fungsi adalah sarana untuk mengkategorikan aktivitas suatu perusahaan, seperti fungsi penagihan atau fungsi produksi. Fungsional disini mempunyai manfaat memungkinkan spesialisasi oleh *auditor*. *Auditor-auditor* tertentu di dalam staf audit internal dapat mengembangkan banyak keahlian dalam suatu bidang, seperti rekayasa produksi. Kekurangannya adalah tidak mengevaluasi fungsi yang saling berkaitan.
2. **Organisasional.** Audit operasional atas suatu organisasi menyangkut keseluruhan unit organisasional, seperti departemen, cabang, atau anak perusahaan. Penekanan dalam suatu audit organisasi adalah seberapa efisien dan efektif fungsi-fungsi saling berinteraksi.
3. **Penugasan khusus.** Penugasan audit operasional khusus timbul atas permintaan manajemen. Ada banyak variasi dalam audit seperti itu. Contoh - contohnya mencakup penentuan penyebab tidak efektifnya suatu sistem EDP, penyelidikan kemungkinan kecurangan dalam suatu divisi, dan membuat rekomendasi untuk mengurangi biaya produksi suatu barang.

2.1.1.4. Ruang Lingkup Audit Operasional

Perbedaan pokok antara audit operasional dengan audit keuangan adalah terletak pada ruang lingkup auditnya. Audit keuangan bertujuan memberikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan dan menekankan terselenggaranya pengendalian internal perusahaan dan

hasil audit keuangan seringkali dilaporkan pada pihak diluar perusahaan seperti pemegang saham, masyarakat umum, dan juga manajemen. Sedangkan audit operasional bertujuan untuk mengetahui kegiatan, mengidentifikasi kemungkinan terjadinya perbaikan atau peningkatan terhadap kegiatan yang sedang berjalan dan hasil audit operasional biasanya dilaporkan kepada manajemen perusahaan.

Audit operasional mempunyai ruang lingkup yang lebih luas daripada audit keuangan. Pada audit keuangan penelaahan dilakukan terutama atas kejadian yang langsung mempengaruhi kewajaran penyajian laporan keuangan, sedangkan pada audit operasional penekanannya tidak hanya pada masalah keuangan saja tetapi juga mencakup masalah-masalah diluar keuangan dengan memberikan rekomendasi perbaikan operasional yang diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan.

Ruang lingkup pelaksanaan audit operasional untuk suatu perusahaan harus berdasarkan keputusan manajemen dengan memperhatikan berbagai pertimbangan-pertimbangan tertentu. Para pelaksana audit harus memperhatikan tujuan manajemen perusahaan mengadakan audit ini.

Tabel 2.1. Perbedaan Audit Keuangan dengan Audit Operasional

KARAKTERISTIK	AUDIT KEUANGAN	AUDIT OPERASIONAL
Tujuan	Menyatakan pendapat atas kewajaran laporan keuangan	Memberikan rekomendasi [untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan]
Ruang Lingkup	Catatan keuangan perusahaan	Fungsi atau operasional perusahaan

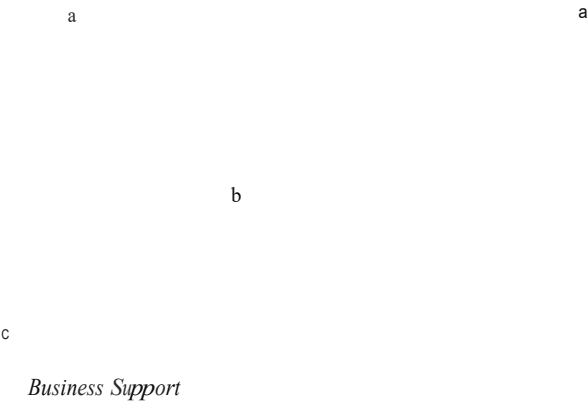


Orientasi	Berorientasi ke masa lalu	Berorientasi ke masa yang akan datang
Pelaksana Audit	Auditor eksternal	[Auditor eksternal maupun auditor internal yang independen dan kompeten
Standard Penilaian	Prinsip prinsip akuntansi yang diterima secara umum	Prinsip-prinsip dan praktek [yang sehat dalam pengelolaan operasi perusahaan
Pemakai	Manajemen dan pihak ekstem (pemegang saham,pemerintah,dll)	Manajemen perusahaan

Sumber : Diolah Penulis

Menurut Kumaat (2011:45) rincian dari lingkup audit operasional sendiri bergantung pada karakteristik bisnis dari perusahaan. Secara umum dibagi menjadi 4 kategori operasional sebagaimana terlihat pada Gambar 2.1

Gambar 2.1. *Extended Audit View = Operational Audit*



a. $Business\ Operation = Financial + Supply\ Chain + Information$

Operasi bisnis pada umumnya terdiri dari 3 perspektif yang harus berjalan sinergis yaitu :

1. Sistem perputaran uang (*Financial System*), mulai dari pemakaian dana investasi, pengelolaan dana masuk, hingga penggunaan dana sebagai biaya operasi.
2. Sistem penggerakan barang atau komoditas bisnis (*Supply Chain System*), mulai dari barang masuk dari pemasok, di distribusikan di internal perusahaan dan jaringan distribusi, hingga sampai ke konsumen atau pengguna akhir.
3. Sistem penyajian informasi (*Information System*), mulai dari penyiapan infrastruktur sistem komputer di *back-end* (aplikasi, *database*, jaringan) hingga pemakaian sistem di *front-end* (*entry data*, laporan) dibawah pusat pengendalian data (*EDP*, *data center*, *system administrator*).

b. $Core\ Operation = Business\ Sales + Business\ Services$

Berbagai pelaku bisnis pasti mengakui bahwa penjualan (*Sales*) dan pelayanan (*Service*) adalah aktivitas operasi utama semua institusi bisnis, karena berkaitan langsung dengan *making profit /revenue /gain*. Kedua aktivitas ini banyak terkait dengan tingkat kepuasan *customer* dan kerap merepresentasikan skala citra perusahaan di tengah masyarakat (*Stakeholders*).



c. *Push Activities = Business Support*

Yang termasuk kategori ini adalah semua aktivitas operasi yang memberikan dukungan langsung, dan memenuhi segala hal yang dibutuhkan aktivitas *Sales & Services* maupun kebutuhan operasi bisnis secara keseluruhan, seperti :

1. Yang berada di sekitar SDM barang penjualan (*Purchasing, Logistik, Distribusi*).
2. Bagian yang memasok SDM yang kompeten (HRD).
3. Yang menangani bangunan beserta fasilitas didalamnya (*General Affairs*).
4. Yang menangani infrastruktur *network, hardware, dan software* teknologi (IT).

d. *Pull Activities = Business Administration*

Yang termasuk kategori ini adalah semua aktivitas yang memberi dukungan tidak langsung untuk mengumpulkan/ mencatat transaksi, serta menyusun laporan yang semuanya berujung pada penyajian informasi keuangan atau manajerial perusahaan. Selain itu, juga segala dukungan dalam bentuk administrative dan pengendalian lainnya seperti :

1. Semua administrasi terkait penjualan dan pelayanan.
2. Semua administrasi terkait *Business Support (Purchasing, Logistik, Distribusi)*.



3. Pembuatan dokumen hukum dan penanganan aspek hukum lainnya (Legal).
4. Semua fungsi administrasi lainnya, baik dalam sistem *Supply chain*, *Finansial*, maupun sistem informasi.

2.1.1.5. Keterbatasan Audit Operasional

Menurut Widjayanto (2006:23) ada beberapa keterbatasan dari audit operasional yaitu :

1. Waktu

Waktu menjadi faktor yang sangat membatasi, karena auditor harus memberikan informasi kepada manajemen secara cepat atau setidaknya tepat waktu untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Sebaliknya audit operasional dilakukan secara teratur untuk menjamin bahwa permasalahan yang penting tidak menjadi kronis dalam perusahaan.

2. Keahlian Auditor

Kurangnya pengetahuan banyak dikeluhkan oleh para auditor operasional karena tidak mungkin bagi seorang auditor mengetahui dan menguasai berbagai disiplin bisnis. Auditor operasional hanya lebih ahli dalam bidang audit daripada dalam bidang bisnis.

3. Biaya

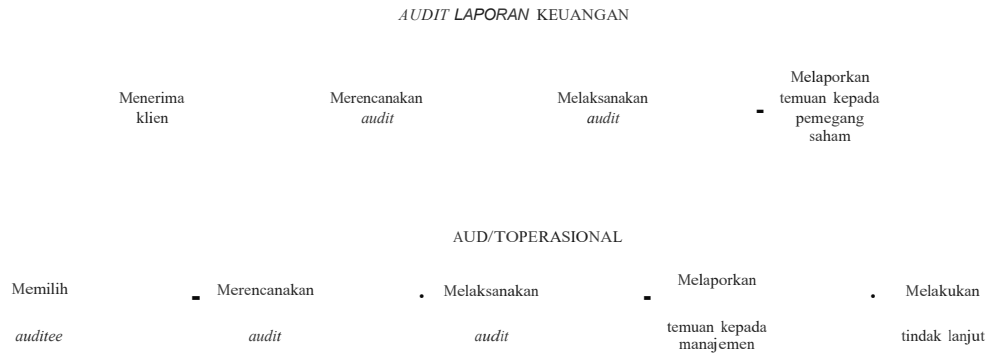
Biaya juga merupakan salah satu faktor pembatas, karena itu tentu saja biaya audit harus lebih kecil dari jumlah uang yang dihemat.

Oleh karena itu auditor harus mengabaikan masalah kecil yang mungkin dapat memakan biaya jika diselidiki lebih lanjut.

2.1.1.6. Tahap - tahap Audit Operasional

Menurut Boyton, Johnson, and Kell yang dialihbahasakan oleh Budi (2003:499) bahwa ada lebih banyak tahap dalam audit operasional daripada dalam audit laporan keuangan. Persamaan dan perbedaan tahap-tahap di antara kedua jenis audit ini dapat dilihat di Gambar 2.2.

Gambar 2.2. Perbedaan Tahap Audit Laporan Keuangan dengan Audit Operasional



Sumber : Boyton, Johnson, and Kell yang dialihbahasakan oleh Budi (2003:499)

1. **Memilih auditee.** Pemilihan *auditee* dimulai dengan studi pendahuluan dalam entitas untuk mengidentifikasi aktivitas yang mempunyai potensi tertinggi dari segi perbaikan efektivitas,

efisiensi dan kehematan operasi. Pernahkahnya diperoleh dengan cara:

- a. Mereview data arsip latar belakang setiap *auditee*.
- b. Meninjau fasilitas *auditee* untuk memastikan bagaimana *auditee* mencapai tujuannya.
- c. Mempelajari dokumentasi yang relevan tentang operasi *auditee* seperti buku petunjuk kebijakan dan prosedur, bagan arus, standar kinerja, dan pengendalian mutu, serta deskripsi tugas.
- d. Mewawancarai manajer aktivitas tersebut mengenai bidang-bidang permasalahan tertentu.
- e. Menerapkan prosedur analitis untuk mengidentifikasi tren atau hubungan yang tidak biasa.
- f. Melakukan pemeriksaan audit mini untuk menegaskan atau memperjelas pemahaman auditor tentang masalah yang potensial.

2. **Merencanakan audit** Perencanaan audit yang cermat sangat penting baik bagi efektivitas maupun efisiensi audit operasional. Bukti yang diperiksa biasanya didasarkan pada sampel data. Jadi dalam perencanaan audit harus dipertimbangkan penggunaan teknik-teknik sampling statistik. Perencanaan audit juga mencakup pemilihan tim audit dan penjadwalan pekerjaan.

3. **Melaksanakan audit** Selama melaksanakan audit, auditor secara ekstensif harus mencari fakta-fakta yang berhubungan dengan masalah yang teridentifikasi selama studi pendahuluan.

Pelaksanaan audit adalah tahap yang paling memakan waktu dalam audit operasional. Tahap ini sering disebut sebagai melakukan audit yang mendalam (*in-depth audit*).

4. **Melaporkan temuan.** Auditing operasional serupa dengan jenis• jenis auditing lainnya karena produk akhir dari audit ini adalah laporan audit. Laporan itu harus memuat :
 - a. Suatu pernyataan tentang tujuan dan ruang lingkup audit.
 - b. Uraian umum mengenai pekerjaan yang dilakukan dalam audit.
 - c. Ikhtisar temuan-temuan.
 - d. Rekomendasi Perbaikan.
 - e. Komentar *auditee*.
5. **Melakukan tindak lanjut.** Tahap terakhir atau tahap tindak lanjut (*follow-up phase*) dalam audit operasional adalah tahap bagi auditor untuk menindaklanjuti tanggapan *auditee* terhadap laporan audit.

Sedangkan menurut Widjayanto (1985:29) audit operasional terbagi dalam 3 tahap, yaitu :

1. **Tahap pendahuluan.** Tahap pendahuluan memungkinkan terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan secara teratur. Tahap ini dijadikan pedoman yang efektif dalam memanfaatkan sumber-sumber daya audit yang langka untuk mencapai hasil yang terbaik. Tahapan ini meliputi kegiatan sebagai berikut:



a. Pengamatan atas fasilitas fisik

Dalam melakukan pengamatan fisik, observasi langsung akan banyak bermanfaat untuk mendapatkan informasi mengenai perusahaan dan bagian-bagiannya. Dalam hal ini auditor biasanya menggunakan kuesioner yang telah disusun terlebih dahulu sesuai dengan tekanan permasalahan yang dihadapi.

b. Mencari data tertulis

Tujuan pada tahap ini adalah menetapkan apakah perusahaan menerapkan praktek manajemen yang konsisten atau tidak. Maka dari itu auditor harus mendapatkan dokumen tertulis yang dijadikan bahan perbandingan. Dokumen-dokumen tersebut adalah sasaran dan tujuan perusahaan, petunjuk kebijaksanaan, dan prosedur perusahaan.

c. Wawancara dengan personil manajemen

Pada wawancara, auditor harus memahami apa yang dirasakan oleh karyawan perusahaan dan bagaimana pandangan mereka terhadap permasalahan tertentu.

d. Analisis keuangan

Audit operasional juga harus menghitung rasio-rasio seperti perputaran piutang, *current ratio*, *quick ratio*, dan lainnya. Rasio-rasio ini hendaknya dihitung untuk beberapa periode dengan tujuan untuk melihat perkembangan dari tahun ketahun. Auditor juga memerlukan menaksir resiko dan ketidakefisienan bisnis untuk memperbaikinya.



2. **Tahap audit mendalam.** Tahap ini meliputi kegiatan evaluasi terhadap temuan-temuan audit, membandingkan dengan kriteria yang seharusnya, serta melakukan penilaian atas hasil perbandingan. Pada akhir tahap ini, auditor akan menyusun kesimpulan audit serta mengembangkan rekomendasi mengenai berbagai tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Informasi tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menyusun laporan audit.
3. **Tahap laporan.** Setelah tahap audit mendalam selesai maka auditor bertanggung jawab untuk melaporkan hasil auditnya kepada manajemen atau pihak lain dengan memberikan laporan hasil audit. Secara umum laporan hasil audit operasional akan memuat hal-hal sebagai berikut :
 - a. Tujuan dan lingkup audit.
 - b. Prosedur audit yang digunakan auditor.
 - c. Temuan khusus hasil audit.
 - d. Rekomendasi tindakan perbaikan.

2.1.1.7. Penjualan

Aktivitas penjualan merupakan pendapatan utama perusahaan karena jika aktivitas produk maupun jasa tidak dikelola dengan baik maka secara langsung dapat merugikan perusahaan. Menurut Simamora (2000:24) penjualan adalah pendapatan lazim dalam perusahaan dan merupakan jumlah kotor yang dibebankan kepada pelanggan atas

barang dan jasa. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penjualan adalah persetujuan kedua belah pihak antara penjual dan pembeli, dimana penjual menawarkan suatu produk dengan harapan pembeli dapat menyerahkan sejumlah uang sebagai alat ukur produk tersebut sebesar harga jual yang telah disepakati.

Dalam perencanaan penjualan harus memperhatikan kondisi perusahaan (kemampuan perusahaan untuk memproduksi dan memasarkan) artinya untuk dapat mencapai rencana volume penjualan haruslah memperhatikan keadaan perekonomian di masa mendatang. Secara umum, penjualan dapat dibagi menjadi :

1. **Penjualan tunai.** Penjualan tunai terjadi apabila penyerahan barang atau jasa segera diikuti dengan pembayaran dari pembelian.
2. **Penjualan kredit.** Penjualan kredit terjadi saat penyerahan barang atau jasa, penjual menerima tanda bukti penerimaan barang dari pembeli sekaligus merupakan pernyataan untuk melakukan pembelian di kemudian hari. Bukti inilah yang menimbulkan adanya piutang dari pihak penjual dan hutang dari pihak pembeli.

Tujuan penjualan pada umumnya adalah untuk mencapai laba optimal dengan modal yang minimal. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan harus mempunyai sasaran tertentu. Sasaran-sasaran penjualan antara lain:

1. Memenuhi tujuan dalam sebuah organisasi.
2. Memenuhi gambaran kepada orang lain dalam sebuah organisasi tentang arti spesifik peranan mereka dalam organisasi.



3. Menimbulkan konsisten dalam hal pengambilan keputusan antara sejumlah besar manajer yang berbeda.
4. Memberikan dasar untuk menyusun perencanaan spesifik.
5. Memberikan landasan untuk tindakan korektif serta pengawasan.

Suatu penjualan dapat dikatakan efektif jika perusahaan mempunyai karakteristik sebagai berikut :

1. Adanya perkembangan penjualan yang dapat dilihat dari volume penjualan yang meningkat dan adanya anggaran penjualan yang dapat segera direalisasikan.
2. Transaksi penjualan dicatat sesuai dengan tanggal dan diarsip dengan nomor urut.
3. Kegiatan penjualan mulai dari penerimaan order penjualan sampai dengan penyerahan barang dapat diselesaikan sesuai dengan order yang diterima dari pelanggan, sehingga operasi perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan efisien.
4. Terdapat kepuasan pelanggan atas produk yang dipesannya.

2.1.1.8. Implementasi Audit Operasional Penjualan

Efektivitas operasi merupakan kegiatan pokok yang penting didalam suatu perusahaan, karena sasarannya adalah penghematan (waktu, tenaga, dan biaya) dan pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari tujuan audit operasional aktivitas penjualan seperti yang dikemukakan oleh Widjayanto (2006:228), yaitu :

1. Menilai pelaksanaan kegiatan penjualan.

2. Mendeteksi adanya kelemahan dalam kegiatan penjualan.
3. Mencari alternatif dalam usaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas penjualan.
4. Mengembangkan rekomendasi bagi penanggulangan kelemahan dan peningkatan potensi.

Dalam melakukan penilaian kegiatan penjualan, auditor harus berpegang pada prinsip bahwa prosedur yang ditetapkan dalam audit telah mengandung pokok-pokok pengendalian yang cukup, sehingga dapat mengurangi resiko ketidakefisienan dan ketidakefektifan hingga tingkat terendah. Efektivitas dan implementasi *Standar Operational Procedure* (SOP) penjualan menjadi hal yang penting didalam suatu kegiatan penjualan perusahaan karena dari aktivitas penjualan sasarannya adalah pencapaian laba yang optimal.

Keefektifan penjualan dapat dilihat dengan cara meningkatkan kuantitas atau volume penjualan dengan melihat kemampuan perusahaan dalam menyalurkan barang-barang, kebijaksanaan perusahaan, strategi yang ditetapkan, dan pelaksanaan yang dilakukan oleh perusahaan. Penjualan efektif dapat tercapai dengan melakukan berbagai kegiatan pemasaran seperti penilaian kebutuhan dari konsumen, riset pemasaran, pengembangan produk, penetapan harga, sampai dengan saluran distribusi. Jika pemasaran berhasil mengidentifikasi kebutuhan konsumen, lalu mengembangkan produk yang tepat dan menetapkan harga yang sesuai, mendistribusikan dan mempromosikan sesuai dengan yang sudah ditetapkan yang pada



akhirnya meningkatkan volume penjualan maka hal tersebut dapat dikatakan sebagai efektif dari segi operasi penjualan perusahaan. Selain itu tingkat implementasi *Standar Operational Procedure* (SOP) dapat dilihat dari tingkat aktivitas penjualan perusahaan dalam menjalankan operasinya dengan tetap melaksanakan *Standar Operational Procedure* (SOP) yang sudah dibuat dan diterapkan.

Dengan melakukan analisa dan pengujian atas aktivitas penjualan maka perusahaan dapat melihat bagaimana tingkat keberhasilan operasi penjualan serta seberapa efektif dan seberapa besar tingkat implementasi *Standar Operational Procedure* (SOP) aktivitas tersebut. Sehingga auditor dapat memberikan rekomendasi ataupun saran-saran bagi perusahaan untuk mempertahankan prestasi yang dicapai atau menanggulangi kelemahan yang ada.

2.1.1.9. *Standart Operational Procedure* (SOP)

Dalam menjalankan usaha yang rapi dan teratur, maka perusahaan sebagai pelaku ekonomi perlu untuk menyusun suatu sistem yang akan membantu perusahaan untuk mempermudah setiap bagian atau fungsi yang ada didalamnya dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan optimal. Untuk mencapai harapan tersebut, maka diperlukan pedoman atau tata cara yang disusun untuk menerapkan nilai efisiensi bagi perusahaan. Pedoman atau tata cara tersebut lebih dikenal sebagai *Standart Operational Procedure* (SOP).

Menurut Dickidirmania (www.dickidirmania.com) *Standart Operating Procedure* (SOP) adalah suatu standart/ pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Standart Operating Procedure* (SOP) merupakan sistem yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan agar setiap kegiatan atau pekerjaan yang dijalankan oleh perusahaan dapat berjalan sesuai dengan cara-cara yang sudah ditentukan sebelumnya. *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah disusun dalam pelaksanaannya perlu didukung oleh setiap anggota atau kelompok yang ada di dalam perusahaan.

Tujuan dibuatnya *Standart Operating Procedure* (SOP) antara lain adalah sebagai berikut :

1. Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawan dari petugas/pegawai yang terkait.
4. Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
5. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan,keraguan,duplikasi dan inefisiensi.

Sedangkan fungsi dari *Standart Operating Procedure* (SOP) antara lain adalah sebagai berikut :

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.2. HASIL PENELITIAN TERDAHULU

2.2.1. Jurnal Penelitian

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan audit operasional. Menurut Sheila Andriani - Universitas Surabaya dalam jurnalnya yang berjudul "Penerapan Audit Operasional untuk Menilai Efektivitas Pengendalian Internal Aktivitas Penjualan pada PT.X di Surabaya tahun 2013" ([http:// journal.Ubaya .ac.id](http://journal.Ubaya.ac.id)) menjelaskan bahwa perusahaan yang ditelitinya merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi korek api kayu selain itu peneliti juga menggunakan COSO *framework* dalam mengevaluasi pengendalian internal yang ada didalam perusahaan.

Persamaan dari jurnal ini adalah sama-sama meneliti mengenai peran dari audit operasional dalam aktivitas penjualan yang dimana dari hasil



penelitian tersebut ditemukan beberapa aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sebagai contohnya adalah di perusahaan tersebut tidak ada *back up* data untuk dokumen-dokumen terkait aktivitas penjualan. Ini disebabkan sistem penyimpanan dokumen masih sangat sederhana berupa *hardcopy* dapat menimbulkan resiko kerusakan dan kehilangan data aktivitas penjualan. Selain itu persamaannya lainnya adalah sistem penjualan yang diteliti oleh Sheila Andriani adalah aktivitas penjualan dan penagihan dilakukan oleh *salesman*.

Perbedaan dari jurnal ini adalah perusahaan yang diteliti sama-sama perusahaan manufaktur hanya saja berbeda tipe manufakturnya. Selain itu di perusahaan yang diteliti oleh Sheila Andriani masih banyak sekali yang belum terlaksana dalam sistem pengendalian internalnya contohnya adalah tidak adanya peraturan, struktur organisasi, *job description*, penyimpanan dokumen masih berupa *hardcopy*, dan lain sebagainya sedangkan di perusahaan yang akan penulis teliti sudah terlaksana pengendalian internalnya. Yang ke 3 adalah jurnal tersebut tidak meneliti mengenai SOP yang ada di perusahaan tersebut.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Pransiska Panjaitan dalam skripsinya yang berjudul "Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Studi Kasus pada PT.Victory Surabaya tahun 2014" (<http://library.uwp.ac.id>) menjelaskan bahwa perusahaan yang ditelitinya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan motor.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai peran dari audit operasional dalam aktivitas penjualan yang dimana dari



hasil penelitian tersebut perusahaan sudah melaksanakan audit operasional yang dilaksanakan oleh auditor yang kompeten. Yang kedua perusahaan telah melakukan pengendalian internal dengan cukup baik seperti adanya struktur perusahaan dan *job description*.

Untuk perbedaan dari penelitian ini adalah hanya pada objek perusahaan yang diteliti. Perusahaan yang diteliti oleh Pransiska Panjaitan merupakan perusahaan distributor dari motor honda maka kegiatan yang ada di perusahaan merupakan kegiatan yang berupa kegiatan menjual dan membeli barang.

Tabel 2.2. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

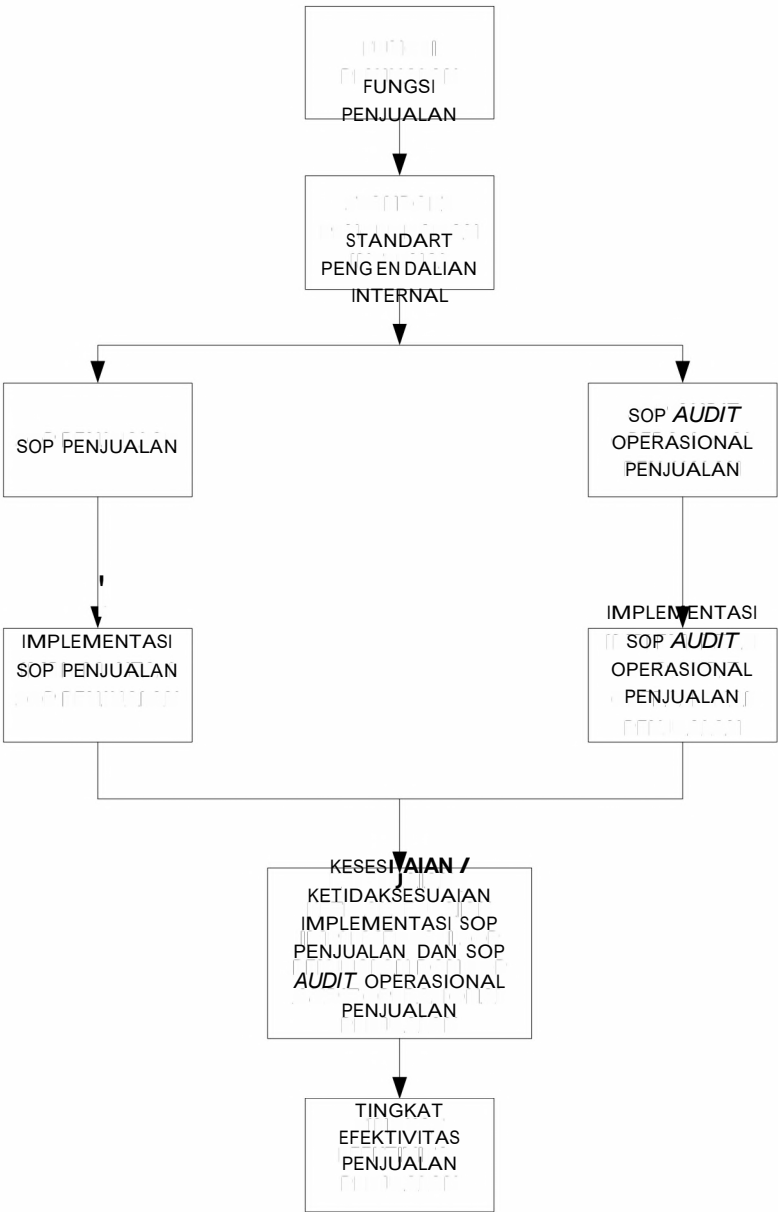
PENELITI	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
Sheila Andriani • Universitas Surabaya	Penerapan Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas Pengendalian Internal Aktivitas Penjualan pada PT.X di Surabaya tahun 2013	Meneliti peran Audit Operasional dalam penjualan Perusahaan yang diteliti mempunyai aktivitas penjualan dan penagihan dilakukan salesman	Perusahaan yang diteliti merupakan perusahaan manufaktur tetapi berbeda tipe manufakturnya Pengendalian Internal yang tidak ada ada di perusahaan
Pransiska Panjaitan Universitas Wijaya Putra Surabaya	Peranan Audit Operasional dalam Menunjang Efektivitas Penjualan— Studi Kasus pada PT.Victory Surabaya tahun 2014	Meneliti peran Audit Operasional dalam penjualan Pengendalian Internal yang cukup baik di perusahaan	Didalam Jurnal tidak meneliti mengenai SOP Perusahaan yang diteliti merupakan perusahaan distributor motor

Sumber : Diolah Penulis



2.3. RERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2.3. Rerangka Berpikir



Sumber : Diolah Penulis

Karya ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya diperuntuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiat dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

